



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# **MANUAL DE QUALITAT**

## **FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES**

Revisió: 5.0

Data: 18-12-2024

# **Manual de qualitat del**

## **Sistema Intern de Garantia de la Qualitat**

FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES





UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT

## FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Revisió: 5.0

Data: 18-12-2024

### Relació de modificacions

---

| NUM. VERSIÓ | DESCRIPCIÓ                                                                    | DATA APROVACIÓ |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.0         | Versió original modificada per l'equip deganal                                | 02/02/2011     |
| 2.0         | P1.1-01 modificat per l'equip deganal                                         | 14/06/2011     |
| 3.0         | Revisió de tot el document. Es modifiquen tots els apartats inclòs el format. | 17/11/2015     |
| 4.0         | Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.          | 22/10/2020     |
| 5.0         | Revisió general de tot el document. Es modifiquen tots els apartats.          | 18/12/2024     |



## **ÍNDEX**

---

### **ACRÒNIMS**

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. GENERALITATS.....</b>                                                                                    | <b>4</b>  |
| 1.1. PROPÒSIT DEL MANUAL.....                                                                                  | 4         |
| 1.2. REFERENTS.....                                                                                            | 4         |
| <br><b>2. PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES.....</b>                                           | <b>6</b>  |
| ADREÇA POSTAL .....                                                                                            | 7         |
| ADREÇA WEB.....                                                                                                | 7         |
| REGLAMENT .....                                                                                                | 7         |
| <br><b>3. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS.....</b>                                                             | <b>7</b>  |
| 3.1. ESTRUCTURA ORGANITZATIVA .....                                                                            | 7         |
| 3.2. RESPONSABILITATS I FUNCIONS.....                                                                          | 9         |
| <br><b>4. ESTRUCTURA DEL SIGQ.....</b>                                                                         | <b>18</b> |
| 4.1. ABAST I EXCLUSIONS .....                                                                                  | 18        |
| 4.2. ENFOCAMENT CAP ALS GRUPS D'INTERÈS .....                                                                  | 18        |
| 4.3. ENFOCAMENT BASAT EN PROCESSOS .....                                                                       | 18        |
| 4.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL .....                                                                               | 23        |
| 4.5. COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ.....                                                                             | 23        |
| 4.6. PLANIFICACIÓ DEL SIGQ .....                                                                               | 24        |
| 4.7. COMUNICACIÓ .....                                                                                         | 25        |
| 4.8. GESTIÓ DELS RECURSOS.....                                                                                 | 25        |
| 4.9. DESENVOLUPAMENT DE L'ENSENYAMENT .....                                                                    | 28        |
| 4.10. SEGUIMENT I MILLORA CONTÍNUA .....                                                                       | 28        |
| 4.11. INFORMACIÓ PÚBLICA I RENDICIÓ DE COMPTES.....                                                            | 29        |
| <br><b>ANNEX 1. CORRESPONDÈNCIA ENTRE LES DIRECTIUS DEL<br/>PROGRAMA AUDIT I LA DOCUMENTACIÓ DEL SIGQ.....</b> | <b>30</b> |



## **Llista d'acrònims**

**AQU** Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya  
**CAM** Comissió Acadèmica de Màster  
**CdG** Consell de Govern de la URV  
**CPC** Contracte-Programa amb els Centres  
**CQ** Comissió de Qualitat  
**CQRSF** Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions  
**CRAI** Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació  
**ECTS** (acrònim en anglès) European Credit Transfer System  
**FCJ** Facultat de Ciències Jurídiques  
**GCM** Gabinet de Comunicació i Màrqueting de la URV  
**GID** Grup d'Innovació Docent  
**GPQ** Gabinet de Programació i Qualitat  
**ICE** Institut de Ciències de l'Educació  
**I-Center** Centre Internacional de la URV  
**JdC** Junta de Centre  
**LOSU** (acrònim en castellà) Ley Orgánica del Sistema Universitario  
**MCQES** Marc Català de Qualificacions per a l'Educació Superior  
**MECES** (acrònim en castellà) Marco Español de Cualificación para la Educación Superior  
**MSIGQ** Manual del sistema intern de garantia de la Qualitat  
**ODS** Objectius de Desenvolupament Sostenible  
**OFES** Oficina de l'Estudiant  
**OLC** Oficina Logística de Campus  
**OSD** Oficina de Suport al Deganat  
**PAT** Pla d'Acció Tutorial  
**PDI** Personal Docent i Investigador  
**PE(X)** Pràctiques Externes  
**PLED** Pla Estratègic de Docència  
**POA** Pla d'Ordenació Acadèmica de la URV  
**PREI** Programa de Renovació d'Equipament Informàtic  
**PTGAS** Personal Tècnic de Gestió, d'Administració i Serveis  
**RA** Resultats d'Aprenentatge  
**RD** Reial Decret  
**RSIGQ** Responsable del Sistema de garantia Interna de la Qualitat  
**RUCT** (acrònim en castellà) Registro de Universidades, Centros y Títulos  
**SAU** Servei d'Atenció a l'Usuari  
**SEDE** (acrònim en castellà) Aplicació del Ministerio per a les verificacions i les modificacions de títols oficials  
**SET** Suplement Europeu al Títol  
**SGA** Servei de Gestió Acadèmica  
**SIGQ** Sistema Intern de Garantia de la Qualitat  
**SINIA** Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi  
**SRed** Servei de Recursos Educatius  
**SRH** Servei de Recursos Humans  
**SRITIC** Servei de Recursos Informàtics i Tecnologies de la Informació i la Comunicació  
**SRM** Servei de Recursos Materials  
**TFG** Treball de Fi de Grau  
**TFM** Treball de Fi de Màster  
**TOSD** Tècnic/a de l'Oficina de Suport al Deganat  
**TSQD** Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent  
**URV** Universitat Rovira i Virgili  
**VSMA** Marc per a la Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació de les titulacions oficials de Grau i Màster



## GENERALITATS

La Facultat de Ciències Jurídiques (en endavant FCJ) manté un ferm compromís amb la qualitat i la millora contínua. Per aquest motiu, i per promoure el desenvolupament d'una cultura de la qualitat i l'assegurament de la qualitat de les titulacions que imparteix, l'FCJ ha dissenyat i implementat un Sistema Intern de Garantia de la Qualitat (SIGQ).

L'any 2010, AQU Catalunya va valorar positivament el disseny del SIGQ [Certificat núm.0090-2010]. I, al 2021, es va obtenir la certificació positiva de la implantació del SIGQ [Certificat núm. SIGQ-43007351-21]. Posteriorment i atès que el centre ja havia renovat l'acreditació de la meitat de les seves titulacions, es va obtenir l'Acreditació Institucional en data 1 de març de 2022, la qual permet renovar automàticament l'acreditació de tots els títols de graus i de màsters universitaris oficials que coordina el centre per un període de cinc anys. A més a més, suposa un reconeixement de la qualitat i demostra el compromís del centre amb la cultura de qualitat.

Amb la implantació del SIGQ es pretén:

- ✓ Consolidar una cultura de la qualitat basada en una política i uns objectius de qualitat coneguts i accessibles públicament.
- ✓ Disposar de mecanismes que li permetin mantenir i renovar la seva oferta formativa
- ✓ Dotar-se de procediments que permetin comprovar que les accions que emprèn, incloent-hi les pràctiques externes curriculars i la mobilitat, tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.
- ✓ Disposar de mecanismes que assegurin que l'accés, la gestió i la formació del seu professorat i del personal de suport a la docència es realitza amb les garanties adequades per tal que compleixin les funcions que els són pròpies.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin dissenyar, gestionar i millorar els seus serveis i recursos materials per al desenvolupament adequat de l'aprenentatge dels estudiants.
- ✓ Dotar-se de procediments que li permetin garantir que es mesuren, s'analitzen i es fan servir els resultats per a la presa de decisions i la millora de la qualitat dels ensenyaments.
- ✓ Dotar-se de mecanismes que li permetin garantir la publicació periòdica d'informació actualitzada relativa a les titulacions i als programes.

### 1.1. Propòsit del Manual

L'objecte del present manual de qualitat (en endavant manual) és definir les línies mestres del SIGQ l'FCJ).

El manual és el document bàsic per descriure el SIGQ de l'FCJ i conté la seva presentació, l'explicació sobre la seva organització i responsabilitats, i l'organització i l'estructura del SIGQ.

Aquest manual és propietat de la URV i la informació que conté és d'ús i propietat exclusiva de l'FCJ.

### 1.2. Referents

La definició i el desenvolupament del SIGQ té en consideració els referents següents:

- 📄 La política de qualitat de la URV



- ▣ Estàndards i directrius per a l'assegurament de la qualitat en l'Espai europeu d'educació superior (ESG) (ENQA). Reial Decret 640/2021, de 27 de juliol, de creació, reconeixement i autorització d'universitats i centres universitaris i acreditació institucional de centres universitaris.
- ▣ Reial Decret 822/2021, de 28 de setembre, pel qual s'estableix l'organització dels ensenyaments universitaris i del procediment d'assegurament de la qualitat.
- ▣ Documents i directrius del programa AUDIT (AQU Catalunya).
- ▣ Marc per a la verificació, el seguiment, la modificació i l'acreditació dels títols oficials (AQU Catalunya).
- ▣ Guia per a la certificació de la implantació de Sistemes de Garantia Interna de la Qualitat (AQU Catalunya).



## **PRESENTACIÓ DE LA FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES**

La Facultat de Ciències Jurídiques (FCJ) és un dels centres en què s'estructura la Universitat Rovira i Virgili (URV). L'FCJ va entrar en funcionament el curs 1992-1993, i el curs 2000-2001 va instal·lar-se al campus Catalunya.

En l'actualitat el centre acull uns 1500 estudiants, aproximadament, repartits entre els ensenyaments següents:

### **Graus**

- Grau en Dret
- Grau en Relacions Laborals i Ocupació (en extinció)
- Grau en Relacions Laborals i Recursos Humans
- Grau en Treball Social
- Doble grau en Dret i en Relacions Laborals i Ocupació (en extinció)
- Doble grau en Dret i en Relacions Laborals i Recursos Humans

A més, l'FCJ participa en la doble titulació del grau d'Administració i Direcció d'Empreses i grau en Dret, adscrita a la Facultat d'Economia i Empresa de la URV.

### **Màsters**

- Màster en Advocacia i Procura
- Màster en Dret Ambiental
- Màster en Dret de l'Empresa i de la Contractació
- Màster en Dret de l'Administració Pública (juntament amb la *Universidad de Zaragoza*)
- Màster en Innovació en la Intervenció Social i Educativa

També col·labora en el màster en Sistema de Justícia Penal, coordinat per la Universitat de Lleida i amb el Màster Interuniversitari en Treball Social en l'Àmbit Sanitari, coordinat per la Universitat de València.

### **Doctorat**

- Doctorat en Dret
- Doctorat interuniversitari en Treball Social

La Facultat de Ciències Jurídiques de la URV, per la naturalesa dels seus estudis i pel seu tarannà, és un centre capdavanter en la formació de professionals en l'àmbit del Dret, del Treball Social i de Relacions Laborals i Recursos Humans en grau, màster i doctorat. A més, destaca el seu compromís amb el tercer sector i amb l'àmbit professional, en la seva voluntat de donar resposta a les necessitats del mercat laboral i en compromís social. Aquestes relacions amb el món professional venen establertes amb convenis amb diferents institucions, on especialment involucrats s'hi troben els Col·legis professionals dels diferents ensenyaments que s'hi imparteixen. En aquest sentit, al llarg dels anys s'ha anat consolidant com un centre reconegut no tan sols en l'àmbit universitari i científic, sinó també en el professional de l'entorn, per la seva qualitat acadèmica i nivell assolit pels seus titulats.

A la Facultat de Ciències Jurídiques s'ofereixen plans d'estudis en contínua millora, innovant i fent avançar el coneixement en el seu àmbit, vetllant per la qualitat dels seus ensenyaments. També destaca l'experiència docent del seu professorat i la seva aposta per la innovació i la



qualitat de les metodologies docents emprades, comptant especialment amb l'activitat i assessorament del Grup d'Innovació Docent de la Facultat (GID-FCJ).

Respecte a la seva oferta acadèmica, a banda de les titulacions de grau i doble titulació, aquesta es completa amb un programa de qualitat en màsters amb una bona projecció internacional, així com també destaca el seu programa de simultaneïtat de màsters jurídics, que permet poder cursar simultàniament els estudis del màster en Advocacia i Procura, que persegueix com a objectiu formatiu orientar professionalment l'estudiantat per l'exercici de l'advocacia i la procura, amb un altre màster universitari de caràcter jurídic impartit per la Facultat de Ciències Jurídiques, que coadjuvi a l'especialització jurídica dels futurs advocats/des i procuradors/es.

#### **Adreça postal**

Av. Catalunya, 35, Edifici D1 Campus Catalunya, 43002 Tarragona

Les dades de contacte de l'Oficina de suport al Deganat (OSD) són:

[osdfcj@urv.cat](mailto:osdfcj@urv.cat) Telèfon: 977 558 398

#### **Adreça web**

<http://www.fcj.urv.cat/ca/>

#### **Xarxes Socials**

[Fcj Urv \(@juridiquesurv\) • Instagram photos and videos](#)

<https://www.facebook.com/juridiquesURV/>

#### **Reglament**

L'FCJ es regeix pel Reglament de la Facultat de Ciències Jurídiques-modificat pel Consell de Govern en data 27 de febrer de 2020- i per l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili-aprobat pel Consell de Govern de 8 de març de 2022 i les seves successives modificacions-.

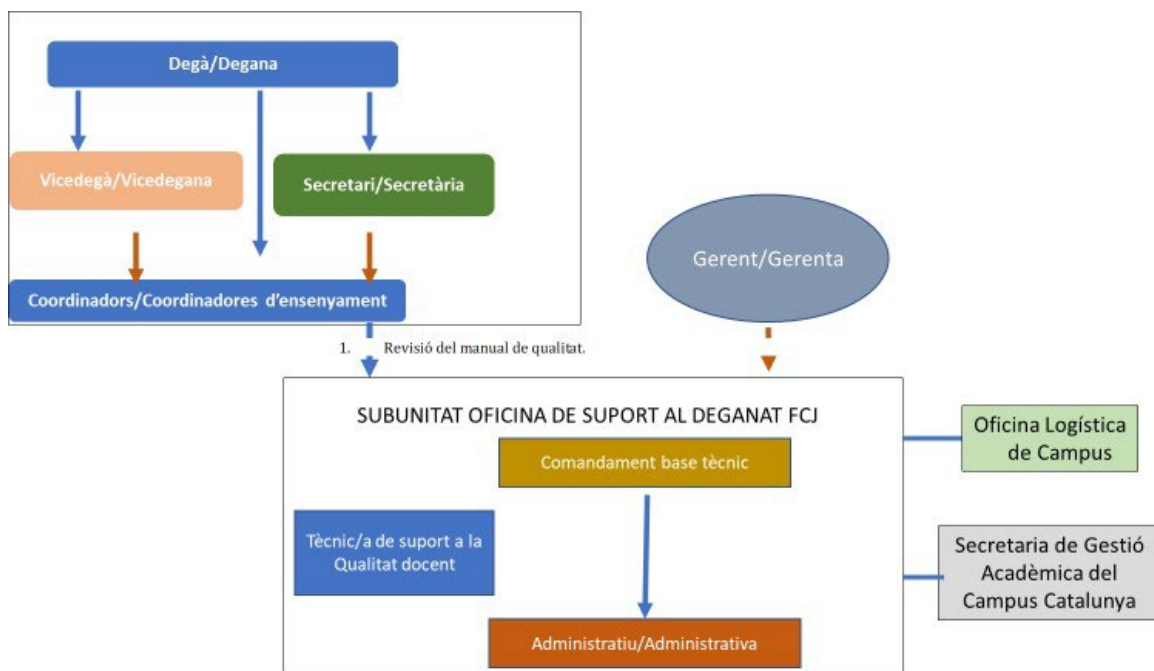
Per tot allò no previst en l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili i en el Reglament de la Facultat de Ciències Jurídiques, s'aplicarà la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, la Llei 13/1989, d'organització, funcionament i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat, modificada per la Llei 23/2002, de 18 de novembre; la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques; i la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del Sector Públic.



## 2. ORGANITZACIÓ I RESPONSABILITATS

### 2.1. Estructura organitzativa

L'estructura organitzativa de l'FCJ es descriu mitjançant l'organigrama següent:





## 2.2. Responsabilitats i funcions

Estatutàriament, l'FCJ s'encarrega d'organitzar els ensenyaments i els processos acadèmics, administratius i de gestió que condueixen a obtenir els títols acadèmics oficials de grau i màster i altres títols adscrits al centre. Les seves funcions apareixen detallades en l'article 12 de l'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili.

L'Estatut de la Universitat Rovira i Virgili defineix, per als centres, els òrgans col·legiats i unipersonals de govern i representació i els òrgans consultius. Altres normatives internes i externes defineixen altres òrgans i càrrecs. Així mateix, l'FCJ, seguint el seu Reglament, ha creat comissions i grups de treball específics i el degà o degana, seguint les directrius dels processos del SIGQ, ha designat diferents responsables/coordinadors/es.

### a) Òrgan col·legiat de govern i representació

**Junta de Facultat** (art. 39 de l'Estatut de la URV): És l'òrgan col·legiat de govern de la Facultat.

### b) Òrgans unipersonals de govern i representació

- **Degà o degana** (art. 54 i 55 de l'Estatut de la URV): s'encarrega de representar el centre; dirigir i coordinar les seves funcions i activitats; dirigir la gestió acadèmica, administrativa i pressupostària, i mantenir-ne informada periòdicament la Junta de Facultat, la qual convoca, presideix i executa i fa complir els seus acords; proposar al rector el nomenament o cessament de l'equip deganal entre el professorat permanent amb dedicació a temps complet adscrit; exercir la direcció funcional del personal d'administració i serveis de la Facultat, i totes les altres funcions que li atribueixen els Estatuts de la URV i aquelles altres relatives al centre que ni aquests ni el reglament de centre no atribueixen a la Junta de Facultat.
- **Vicedegà o vicedegana** (art. 56 de l'Estatut de la URV): nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, exerceix les funcions que aquest/a li encomana i assumeix accidentalment les seves funcions en cas d'absència.
- **Secretari o secretària** (art. 58 de l'Estatut de la URV): nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, redacta i custodia les actes de la Junta de Facultat, és la persona responsable de la fe pública en l'àmbit de la facultat i exerceix les funcions inherents al càrrec d'acord amb la Llei de règim jurídic del sector públic.
- **Coordinador o coordinadora de grau o de màster** (art. 57 de l'Estatut de la URV): nomenats pel rector o rectora a proposta del degà o degana de la facultat a la qual estigui adscrit l'ensenyament, s'encarrega de l'organització acadèmica de l'ensenyament, de la coordinació dels recursos humans i materials necessaris pel desenvolupament i el seguiment de la qualitat docent i del pla de millora de l'ensenyament. Un mateix docent pot coordinar més d'un ensenyament i exercir altres funcions que el degà o degana o director o directora d'escola li encomani.

El conjunt dels òrgans unipersonals de govern constitueixen l'**equip deganal** de la Facultat. L'equip deganal, com a màxim responsable de la garantia de la qualitat, té les funcions següents:

- ✓ Verificar la planificació del SIGQ de l'FCJ, de manera que s'asseguri l'acompliment dels



requisits generals del manual del SIGQ, de la política i els objectius de qualitat i dels requisits contemplats en les guies de verificació i certificació corresponents.

- ✓ Rebre i, en el seu cas, coordinar la formulació dels objectius anuals i realitzar el seguiment de la seva execució.
- ✓ Realitzar el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors associats als mateixos.
- ✓ Controlar l'execució de les accions correctives i/o preventives, de les actuacions derivades de la revisió del sistema, de les accions de resposta als suggeriments, queixes i reclamacions i, en general, de qualsevol projecte o procés que no tingui assignat específicament un responsable per al seu seguiment.
- ✓ Estudiar la implantació de les propostes de millora del SIGQ suggerides per la resta de membres de l'FCJ i elevar-les a la Junta de Facultat, si correspon.
- ✓ Proposar criteris per a la consideració de les propostes de millora que puguin derivar-se dels resultats de les enquestes de satisfacció.

### **c) Òrgans consultius**

- **Consell d'ensenyament:** la seva funció és assistir els coordinadors i coordinadores de grau en el compliment de les seves funcions.

### **d) Altres òrgans, càrrecs i responsables**

d.1) La Normativa de Docència de la Universitat Rovira i Virgili d'acord amb el que estableix l'art. 20 preveu que els següents càrrecs i òrgans responsables de màster:

- ✓ **Coordinador o coordinadora de màster:** Exerceix aquesta funció un professor doctor o professora doctora a temps complet, nomenat pel rector o rectora a proposta del degà o degana, que s'encarrega de dur a terme l'organització acadèmica i vetllar per la coherència de la docència del màster; coordinar els recursos humans i materials necessaris; fer el seguiment de la qualitat i dels plans de millora del màster, i elaborar la documentació necessària per als processos de seguiment, modificació i acreditació del programa; vetllar per la publicitat adequada de la guia docent i els programes dels ensenyaments; garantir l'atenció adequada a l'estudiantat, en tots els aspectes acadèmics; vetllar pel compliment dels horaris previstos en els aularis predeterminats; col·laborar amb la resta de coordinadors en els màsters interuniversitaris, segons s'indiqui en el conveni, i col·laborar en els processos de captació, admissió i acollida.
- ✓ **Comissió Acadèmica de Màster (CAM) serà anomenada per la junta de centre i ha d'assegurar una representació adequada del centre i dels departaments implicats en el programa.** Les seves funcions són assistir al coordinador o la coordinadora en les tasques de gestió; aprovar l'admissió dels estudiants que accedeixen al màster; proposar al centre la resolució de les sol·licituds de reconeixement de crèdits; establir criteris d'avaluació i resoldre conflictes que poden sorgir; registrar les modificacions de plans d'estudi i les accions de millora, seguint el sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre; vetllar pel seguiment, la millora contínua i l'acreditació del màster, i altres que li encomanin. A l'FCJ cada màster disposa d'una CAM:
- ✓ **Comissió Acadèmica del Màster en Advocacia i Procura,**
- ✓ **Comissió Acadèmica del Màster en Dret Ambiental**
- ✓ **Comissió Acadèmica del Màster en Dret de l'Empresa i la Contractació**
- ✓ **Comissió de Direcció Científica i de Coordinació del MIDAP**
- ✓ **Comissió Acadèmica del Màster en Innovació en la Intervenció i Educació Social**



d.2) El/La **Responsable del SIGQ**: El degà o degana, d'acord amb la Normativa de Docència de la URV, art. 18, designa el responsable del SIGQ i la Comissió de Qualitat:

- Les seves funcions són:
  - Garantir la implantació i manteniment del SIGQ de l'FCJ.
  - Assegurar-se que s'estableixen, implanten i mantenen els processos necessaris pel desenvolupament del SIGQ de l'FCJ.
  - Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del SIGQ.
  - Informar l'equip deganal sobre l'acompliment del SIGQ i de tots els assumptes relacionats amb el SIGQ.

Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o degana.

d.3) **Comissió de Qualitat**: òrgan que vetlla pel seguiment i avaluació tant de la implantació del SIGQ com de l'avaluació contínua del seu funcionament i rendiment.

La comissió està formada pels membres de l'equip deganal, el/la responsable del SIGQ, els/les coordinadors/res dels graus i dobles graus, els/les coordinadors/res dels màsters, un/una estudiant de grau, un/una estudiant de màster i el/la tècnic/a de suport a la qualitatdocent del centre i informa la direcció del centre i la resta de comunitat universitària del centre respecte a la política i els objectius de qualitat del centre; fa el seguiment de l'eficàcia dels processos a través dels indicadors que hi estan associats; supervisa els plans de millora derivats del seguiment i l'avaluació del SIGQ així com implanta les propostes de millora i altres funcions que pugui encomanar-li la direcció del centre.

Altres figures de la Facultat són:

- **Responsable de procés**: Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per l'assoliment dels objectius establerts al procés del qual és responsable.
  - ✓ Elaborar, revisar i mantenir actualitzat el procediment que descriu el procés del qual és responsable.
  - ✓ Establir, definir, mesurar, calcular i mantenir actualitzats els indicadors necessaris per controlar i fer el seguiment del procés del qual és responsable.
  - ✓ Dissenyar els formats i/o formularis necessaris pel control del procés.
  - ✓ Establir les evidències i registres que s'han de recollir i definir la forma de conservació.
  - ✓ Millorar contínuament el procés del qual és responsable.
- **Coordinador o coordinadora de pràctiques externes**. S'encarrega de la gestió de les pràctiques externes curriculars de cada ensenyament de l'FCJ. Les seves funcions són:
  - ✓ Vetllar per la qualitat de les pràctiques externes dels estudiants de l'FCJ.
  - ✓ Cercar entitats col·laboradores per a la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Mantenir les comunicacions amb les entitats col·laboradores en la realització de les pràctiques externes.
  - ✓ Planificar la realització de les pràctiques curriculars i proposar el calendari.
  - ✓ Revisar les activitats de totes les ofertes de pràctiques externes que proposen les entitats col·laboradores.
  - ✓ Assignar a cada estudiant matriculat de pràctiques externes curriculars un lloc de pràctiques.
  - ✓ Gestionar la documentació necessària per a la realització de les pràctiques externes
  - ✓ Supervisar tot el procés de les pràctiques externes.
  - ✓ Emplenar i signar les actes de pràctiques externes curriculars de tots els ensenyaments de la Facultat.



- ✓ Recollir i analitzar els resultats i fer propostes de millora.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb les pràctiques externes.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o la degana de l'FCJ
- **Coordinador o coordinadora de mobilitat IN i/o OUT.** S'encarrega de gestionar els programes de mobilitat internacional a l'FCJ. Les seves funcions són:
    - ✓ Establir i promocionar relacions amb altres universitats o institucions d'educació superior.
    - ✓ Coordinar els aspectes acadèmics de la mobilitat de l'FCJ.
    - ✓ Fer l'assignació de places de mobilitat dels estudiants de l'FCJ.
    - ✓ Fer el seguiment acadèmic dels estudiants de mobilitat de l'FCJ (entrants i sortints) mantenint un contacte permanent amb els responsables acadèmics de mobilitat de les universitats d'origen i destí dels estudiants de mobilitat.
    - ✓ Integrar l'estudiant entrant a l'FCJ.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats i fer propostes de millora.
    - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb la mobilitat d'estudiants.
    - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà o la degana de l'FCJ.
  - **Coordinador o coordinadora del Pla d'Acció Tutorial.** S'encarrega de gestionar l'orientació als estudiants de l'FCJ i del desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT) dels graus de l'FCJ. Les seves funcions són:
    - ✓ Definir i revisar el PAT de l'FCJ.
    - ✓ Preparar i actualitzar tot el material relacionat amb el PAT.
    - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'ICE en les accions d'orientació als tutors/es acadèmics.
    - ✓ Assignar a cada estudiant un tutor de titulació.
    - ✓ Gestionar, coordinar i difondre les accions incloses en el PAT.
    - ✓ Coordinar i col·laborar amb l'Oficina de l'Estudiant en les accions d'orientació professional destinades als estudiants de l'FCJ.
    - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
    - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del PAT.
    - ✓ Elaborar un informe anual d'avaluació del PAT.
    - ✓ Informar a l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb l'orientació dels estudiants de l'FCJ.
    - ✓ Coordinar els plans de prevenció d'abandonament de la facultat. de la Facultat.
    - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
  - **Coordinador o coordinador/a del treball de fi de grau (TFG).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFG. Les seves funcions són:
    - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFG de l'FCJ.
    - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFG i fer-ne difusió a la web de l'FCJ i al Moodle.
    - ✓ Elaborar la guia docent i publicar el pla de treball del TFG de tots els ensenyaments de grau de l'FCJ.
    - ✓ Gestionar l'assignació de l'àmbit i de tutors i tutores del TFG dels estudiants.
    - ✓ Establir el calendari del TFG.
    - ✓ Informar els estudiants de tot el que fa referència a l'assignació d'àmbit, tutor o tutora, calendari, horaris de defensa del TFG i qualsevol altra informació d'interès.
    - ✓ Emplenar i tancar les actes del TFG del centre.
    - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.



- ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFG.
- ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFG.
- **Coordinador o coordinadora del treball de fi de màster (TFM).** S'encarrega de garantir el correcte funcionament de l'organització del TFM. Les seves funcions són:
  - ✓ Coordinar i revisar el procés del TFM de l'FCJ.
  - ✓ Preparar i actualitzar el material relacionat amb el TFM i fer-ne difusió a la web de l'FCJ i al Moodle.
  - ✓ Elaborar la Guia Docent i publicar el Pla de Treball del TFM.
  - ✓ Assignar tema i tutors/es de TFM als estudiants.
  - ✓ Informar els tutors/es de TFM dels estudiants que se'ls ha assignat per tutoritzar.
  - ✓ Comunicar als departaments el nom dels tutors/es de TFM i el nombre de crèdits assignats a cada tutor.
  - ✓ Establir el calendari del TFM.
  - ✓ Nomenar els membres dels tribunals d'avaluació de TFM i facilitar la documentació i informació necessària per al desenvolupament de la seva tasca.
  - ✓ Informar els estudiants de tot que fa referència a l'assignació de tema, tutor/a, calendari, horaris de defensa del TFM i qualsevol altra informació d'interès.
  - ✓ Emplenar i tancar les actes del TFM.
  - ✓ Mesurar la satisfacció dels agents d'interès.
  - ✓ Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament del TFM.
  - ✓ Informar l'equip deganal de tots els assumptes relacionats amb el TFM
- **Responsable d'igualtat.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb la igualtat de gènere al centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:
  - ✓ Recollir i analitzar la informació rellevant en matèria d'igualtat del centre, tant en la recerca com en la docència.
  - ✓ Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria d'igualtat
  - ✓ Fer un informe bianual sobre la situació en el si de la Facultat
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
- **Coordinador o coordinadora de compromís social.** S'encarrega de les qüestions relacionades amb activitats de compromís social del centre, tant en la docència com en la recerca. Les seves funcions són:
  - ✓ Recollir i analitzar la informació rellevant en matèria de compromís social del centre, tant en la recerca com en la docència.
  - ✓ Promoure la formació, la recerca i la docència en matèria de compromís social
  - ✓ Promoure l'aprenentatge servei en les activitats del centre i especialment en l'àmbit del TFG i, fer-ne un seguiment.
  - ✓ Fer un informe anual sobre la situació en matèria de compromís social en el si de la Facultat
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
- **Responsable d'internacionalització de l'FCJ.** S'encarrega de la coordinació de les accions d'internacionalització del centre. Les seves funcions són:
  - ✓ Revisar, supervisar, adaptar, aplicar i millorar el Pla d'Internacionalització de l'FCJ.
  - ✓ Presentar un informe bianual sobre la situació en matèria d'internacionalització en el si de la Facultat.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ



- **Responsable de difusió i comunicació.** S'encarrega de la coordinació de la difusió i comunicació del centre. Les seves funcions són:
  - ✓ Dissenyar, coordinar i supervisar les accions de difusió, imatge i comunicació del centre, tant en la docència com en la recerca, especialment en tasques de captació.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ
- **Coordinador/a de relacions amb els Col·legis d'Advocacia i Procura**  
Coordina la col·laboració dels col·legis professionals, especialment, en el marc del màster en Advocacia i Procura.
- **Coordinador o coordinadora de Doctorat**  
S'encarrega de la coordinació del programa de Doctorat de la Facultat. Les seves funcions són:
  - ✓ Informar sobre el procediment d'admissió al programa de doctorat de la Facultat.
  - ✓ Vetllar per la millora contínua en el programa de doctorat de la Facultat.
  - ✓ Presentar, si escau, un informe bianual sobre el programa de doctorat en el si de la Facultat.
  - ✓ Qualsevol altra funció que li atribueixi la normativa vigent o que li encomani el degà/ o degana de l'FCJ

**d.3)** Finalment, l'FCJ ha constituït també diferents comissions per dur a terme la seva activitat, desenvolupant l'establert en el seu reglament:

- ✓ **Comissió Electoral**  
Les seves funcions són organitzar i controlar els processos electorals que afectin al centre i als departaments que hi tinguin ubicada la direcció; proclamar els resultats de les eleccions i totes aquelles altres que li pugui assignar el Reglament Electoral de la URV.
- ✓ **Comissió d'Internacionalització**  
La seva funció és la millora contínua i seguiment de l'aplicació del Pla/Guia d'Internacionalització o de la seva aprovació de l'FCJ.
- ✓ **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional en els graus**  
Les seves funcions són valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement de Pràctiques Externes per experiència laboral acreditada; valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement d'assignatures afins a l'experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda i qualsevol altra que li encomani la Junta de Facultat.
- ✓ **Comissió de Reconeixement de l'Experiència Laboral i Professional en els màsters**  
Les seves funcions són valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement de Pràctiques Externes per experiència laboral acreditada; valorar i resoldre les sol·licituds de reconeixement d'assignatures afins a l'experiència laboral acreditada; revisar la documentació acreditativa de l'experiència laboral que aporten els estudiants; sol·licitar l'ampliació de la informació rebuda i qualsevol altra que li encomani la Junta de Facultat.



- ✓ **Comissió Acadèmica i de Pràctiques Externes dels màsters de l'FCJ** Vetlla per tal que les coordinacions dels màsters i de les pràctiques externes puguin posar en comú amb l'equip directiu les problemàtiques o propostes de millora comunes que tenen a veure amb la gestió dels màsters i de les pràctiques externes per tal d'adoptar accions de millora.
- ✓ **Comissió d'Avaluació Global**  
Valora les sol·licituds d'avaluació global presentades per l'estudiantat en funció del compliment dels requisits que estableix la *Normativa de Qualificació per Avaluació Global de la Facultat de Ciències Jurídiques*.
- ✓ **Comissió d'Homologació**  
Valora les sol·licituds d'homologació de títol.
- ✓ **Comissió de Pràctiques Externes dels graus de l'FCJ**  
S'encarrega de la coordinació dels aspectes que es deriven de la gestió de les pràctiques externes dels graus de l'FCJ. Entre les seves funcions estan:
  - Coordinar i revisar el procés de pràctiques externes de l'FCJ.
  - Recollir i analitzar els resultats, fer propostes de millora i rendir comptes del desenvolupament de les pràctiques als graus de l'FCJ.

## **e) Subunitats de l'FCJ**

### **e.1) Oficina de Suport al Deganat (OSD)**

L'OSD dona suport a la gestió del deganat en l'àmbit de la programació acadèmica, la gestió pressupostària, la qualitat, l'organització i administració de la Facultat, així com les relacions i la projecció exterior. Les seves funcions principals respecte al centre són:

- ✓ Suport a l'equip deganal i als òrgans col·legiats de l'FCJ.
- ✓ Gestió i difusió el pla d'ordenació acadèmica (POA) dels ensenyaments adscrits.
- ✓ Elaboració de la memòria anual.
- ✓ Gestió dels espais de l'FCJ.
- ✓ Gestió del pressupost i l'inventari patrimonial.
- ✓ Suport a les accions de captació i de projecció exterior.
- ✓ Suport als actes institucionals organitzats per l'FCJ.
- ✓ Gestió dels processos electorals, també dels departaments adscrits, i suport als d'àmbit general.
- ✓ Suport en la gestió de les pràctiques externes.
- ✓ Suport a la coordinació de mobilitat.
- ✓ Gestió i elaboració documental de processos administratius.
- ✓ Atenció als usuaris.

El/la **Tècnic/a de Suport a la Qualitat Docent (TSQD)** de l'OSD té les funcions següents:

- ✓ Suport en els processos d'avaluació i acreditació dels ensenyaments adscrits a l'FCJ i plans de millora i en el procés d'acreditació institucional del centre.
- ✓ Seguiment de tot el procés de documentació del desenvolupament i avaluació dels diferents programes formatius i especialment del procés d'avaluació dels aprenentatges dels estudiants.
- ✓ Suport a l'equip deganal en el procés de garantir la qualitat dels ensenyaments dels quals són responsables i en el desenvolupament d'instruments de qualitat.



- ✓ Desenvolupament d'estudis per documentar els processos relacionats amb la qualitat institucional.
- ✓ Suport a la creació, disseny i desenvolupament de nous ensenyaments de grau i màster.
- ✓ Suport al desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial (PAT).
- ✓ Actualització de la informació del SIGQ a la web del centre.
- ✓ Gestionar el manteniment del web de l'FCJ

## **f) Unitats de suport**

### **f.1) Secretaria de Gestió Acadèmica del campus Catalunya**

La secretaria és la unitat de gestió que circumscriu el seu àmbit d'actuació bàsicament a aquells tràmits administratius que afecten els expedients dels estudiants de la Facultat. Ofereix informació administrativa i acadèmica a l'alumnat i al professorat, i dona suport als òrgans de govern del centre en els temes de la seva competència.

- ✓ Organització i execució de la matrícula anual, mitjançant els instruments habilitats i d'acord amb les directrius funcionals de la direcció del centre i del Servei de Gestió Acadèmica.
- ✓ Custòdia i actualització d'expedients dels alumnes del centre i expedició de documentació.
- ✓ Gestió d'actes d'avaluació docent.
- ✓ Gestió de títols de grau, màster i doctorat.
- ✓ Punt d'atenció i informació d'alumnes, professorat i públic en general.
- ✓ Digitalització de certificats digitals.
- ✓ Participació i suport a les comissions de centres i a l'equip de direcció de centre en aquelles funcions definides i que siguin de la seva competència.

### **Oficina Logística del Campus Catalunya (OLC – CCAT)**

Els serveis que ofereix l'OLC s'organitzen d'acord amb els següents àmbits de funcionament:

- ✓ Gestió i reserva d'espais: Aquest àmbit ofereix els serveis relacionats amb la gestió i administració dels espais del campus.
- ✓ Atenció Multimèdia: És l'àmbit des d'on es gestiona tot l'equipament informàtic, el programari i els equips multimèdia dels espais comuns de campus, així com també el manteniment dels equips audiovisuals i de totes les infraestructures de xarxa i telefonia.
- ✓ Manteniment d'instal·lacions: S'encarrega del manteniment i l'adequació dels edificis així com totes les infraestructures i instal·lacions del campus, garantint el bon funcionament i l'eficiència en la gestió de totes les incidències i requeriments.
- ✓ Administració i suport a la gestió: És l'àmbit que dona suport administratiu a la unitat així com ofereix de forma centralitzada el servei de registre d'entrada i de sortida de documents (Punt Auxiliar de Registre).
- ✓ Consergeria: És des d'on s'ofereixen els serveis relacionats amb la recepció, informació i atenció a tots els usuaris del campus.

### **f.4) Gabinet de Programació i Qualitat**

El Gabinet de Programació i Qualitat dona suport al procés d'implantació i seguiment del SIGQ de la Facultat, aportant la documentació genèrica del SIGQ, col·laborant en la seva revisió i en el seu seguiment. I conjuntament amb la subunitat d'Estudis, Projectes i Anàlisi de la



Informació del Gabinet del Rector aporta la informació necessària (indicadors, informes, enquestes, etc.) per a la contínua anàlisi de resultats. Les seves responsabilitats directes queden indicades en les corresponents fitxes del procés que configuren aquest model.

Les responsabilitats directes d'altres unitats/òrgans/figures de suport, considerades dins del SIGQ, s'indiquen també en les corresponents fitxes de procés.



### 3. ESTRUCTURA DEL SIGQ

En el disseny i implantació del SIGQ, l'FCJ ha tingut en compte, almenys, els principis d'actuació següents:

- **Legalitat:** l'FCJ ha dissenyat el seu SIGQ d'acord amb la legislació universitària vigent i tenint en compte els criteris per a la garantia de la qualitat establerts en l'Espai Europeu d'Educació Superior.
- **Publicitat, transparència i participació:** l'FCJ fa difusió del seu SIGQ, a més dels informes i resultats que es generen, en facilitar-ne l'accés a tots els grups d'interès i en fa possible la participació.

#### 3.1. Abast i exclusions

El SIGQ de l'FCJ comprèn les activitats de tots els seus ensenyaments oficials, tant de grau com de màster.

Queda fora de l'abast del SIGQ els processos relacionats amb la gestió del PTGAS.

#### 3.2. Enfocament cap als grups d'interès

Els grups d'interès es defineixen com el conjunt de col·lectius, persones individuals o institucions directament relacionats amb el desenvolupament i resultats dels programes formatius. S'identifiquen set grans grups d'interès:

- L'estudiantat
- El professorat que imparteix docència en les titulacions (PDI)
- El personal tècnic de gestió i administració i serveis (PTGAS)
- L'equip deganal
- Els/les futurs/res estudiants
- Els agents socials: ocupadors, representants dels sectors productius, sindicats, col·legis professionals i institucions públiques
- La societat en general

A cadascun dels processos definits en el SIGQ es detalla les vies de participació dels principals grups d'interès, com se'n mesura la satisfacció i com se'ls ret comptes.

#### 3.3. Enfocament basat en processos

L'FCJ ha documentat, ha implantat i manté un sistema de gestió de la qualitat en l'àmbit de la docència amb la finalitat d'assegurar la satisfacció dels seus agents d'interès i millorar contínuament els serveis que ofereix.

Amb aquesta finalitat, s'han fet les actuacions següents:

- Identificar els processos que resulten rellevants, en concret, aquells que afecten directament la qualitat: d'una banda, la prestació de serveis als diferents agents d'interès, i de l'altra, les activitats clau del servei.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Determinar els criteris i els mètodes per assegurar la realització i el control eficaç dels processos.
- Assegurar la disponibilitat de recursos i la informació necessària per donar suport a la realització i el seguiment dels processos.
- Fer el seguiment, la mesura i l'anàlisi d'aquests processos.
- Dur a terme les accions necessàries per a assolir els resultats planificats i la millora contínua d'aquests processos.



#### 4.3.1. Mapa de processos

El SIGQ es descriu en aquest manual i s'aplica als processos representats en el mapa de processos. El mapa de processos identifica els processos, en funció de la seva tipologia, així com les interaccions entre processos.

El mapa de processos del SIGQ de l'FCJ està conformat per processos dels quals la Facultat n'és la propietària i processos que són propietat d'altres unitats de la URV.

|                              |                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b> | Analitzen les necessitats i els condicionants de tots els grups d'interès. Estableixen polítiques, normes i directius per al funcionament de la resta de processos.                                                         |
| <b>PROCESSOS CLAU</b>        | Serveixen per aconseguir la missió de la Facultat. Són els processos operatius que impacten directament en tots els grups d'interès. Són els processos clau de la docència i estan lligats al flux de serveis i informació. |
| <b>PROCESSOS DE SUPORT</b>   | Proveeixen l'organització de tots els recursos materials o immaterials necessaris per generar el valor afegit per als grups d'interès.                                                                                      |



|                              |                                                                        |                                                  |                                                                                    |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Processos estratègics</b> | <b>Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</b> | <b>PR-FCJ-001</b>                                | <b>Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat</b>             |
|                              | <b>Garantia de la qualitat dels programes formatius</b>                | <b>PR-FCJ-002</b>                                | <b>Planificació de titulacions</b>                                                 |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-003</b>                                | <b>Seguiment i millora de titulacions</b>                                          |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-004</b>                                | <b>Modificació de titulacions</b>                                                  |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-005</b>                                | <b>Suspensió de titulacions</b>                                                    |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-006</b>                                | <b>Acreditació de titulacions</b>                                                  |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-007</b>                                | <b>Publicació d'informació sobre titulacions</b>                                   |
|                              |                                                                        | PR-GPQ-001                                       | Planificació del disseny de noves titulacions i valoració tècnica de les propostes |
|                              |                                                                        | PR-GPQ-002                                       | Programació i autorització d'implantació d'estudis                                 |
|                              |                                                                        | PR-SREd-001                                      | Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions   |
| <b>Processos clau</b>        | <b>Definició, revisió i millora del SIGQ</b>                           | <b>PR-FCJ-008</b>                                | <b>Definició, revisió i millora del SIGQ</b>                                       |
|                              | <b>Definició de polítiques de personal</b>                             | PR-SRH-034                                       | Manteniment plantilles i planificació docent                                       |
|                              | <b>Accés, admissió i matrícula de l'estudiant</b>                      | <b>PR-FCJ-014</b>                                | <b>Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris</b>        |
|                              |                                                                        | <b>PR-FCJ-020</b>                                | <b>Accés, captació i matriculació dels estudiants de graus</b>                     |
|                              |                                                                        | PR-ADOC-001                                      | Planificació i organització de la matrícula                                        |
|                              |                                                                        | PR-SGA-003                                       | Execució de la matrícula                                                           |
|                              |                                                                        | PR-SGA-001                                       | Difusió de la informació als estudiants                                            |
|                              |                                                                        | PR-ADOC-008                                      | Avaluació de la informació als estudiants                                          |
|                              | <b>Desenvolupament de l'ensenyament</b>                                | <b>PR-FCJ-009</b>                                | <b>Desenvolupament de l'ensenyament</b>                                            |
|                              | <b>Gestió de la mobilitat de l'estudiant</b>                           | PR-ICENTER-001                                   | Gestió dels estudiants entrants                                                    |
|                              |                                                                        | PR-ICENTER-002                                   | Gestió dels estudiants sortints                                                    |
|                              | <b>Gestió de les pràctiques externes</b>                               | <b>PR-FCJ-010</b>                                | <b>Gestió de les pràctiques externes curriculars</b>                               |
|                              | <b>Orientació a l'estudiant</b>                                        | <b>PR-FCJ-013</b>                                | <b>Orientació a l'estudiant</b>                                                    |
|                              |                                                                        | PR-OUU-001                                       | Orientació professional                                                            |
|                              | <b>Gestió del TFG/TFM</b>                                              | <b>PR-FCJ-019</b>                                | <b>Gestió del treball de fi de grau/ màster</b>                                    |
| <b>Processos de suport</b>   | <b>Gestió dels recursos materials i serveis</b>                        | <b>PR-FCJ-017</b>                                | <b>Gestió dels recursos materials i serveis (centre)</b>                           |
|                              |                                                                        | PR-SRM-001                                       | Incidències gestió integral d'edificis                                             |
|                              |                                                                        | PR-SRI-001                                       | Incidències informàtiques                                                          |
|                              | <b>Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>  | <b>PR-FCJ-015</b>                                | <b>Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions</b>              |
|                              | <b>Gestió de la qualitat</b>                                           | <b>PR-FCJ-016</b>                                | <b>Control documental i registres</b>                                              |
|                              | <b>Gestió dels recursos docents</b>                                    | <b>PR-FCJ-021</b>                                | <b>Gestió dels recursos docents</b>                                                |
|                              |                                                                        | <b>Selecció, contractació i acollida del PDI</b> |                                                                                    |
|                              |                                                                        | PR-SRH-035                                       | Convocatòria oferta pública                                                        |
|                              |                                                                        | PR-SRH-036                                       | Procés selectiu                                                                    |
|                              |                                                                        | PR-SRH-038                                       | Nomenament de funcionaris                                                          |
|                              |                                                                        | PR-SRH-039                                       | Contractació de PDI laboral                                                        |
|                              |                                                                        | PR-SRH-40                                        | Modificació de contractació de PDI laboral                                         |
|                              |                                                                        | PR-GJ-001                                        | Recurs administratiu                                                               |



|  |                                      |                                                                  |
|--|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  | PR-SRH-007                           | Gestió del carnet de la URV                                      |
|  | PR-SRH-071                           | Permís de treball i residència                                   |
|  | <b>Gestió de la seguretat social</b> |                                                                  |
|  | PR-SRH-010                           | Incapacitat temporal                                             |
|  | PR-SRH-046                           | Pluriocupació                                                    |
|  | PR-SRH-081                           | Afiliació a la Seguretat social                                  |
|  | PR-SRH-082                           | Cotització                                                       |
|  | PR-SRH-083                           | Maternitat i paternitat                                          |
|  | PR-SRH-084                           | Deduccions per incapacitat temporal                              |
|  | <b>Gestió de la formació del PDI</b> |                                                                  |
|  | PR-ICE-001                           | Formació del PDI                                                 |
|  | <b>Gestió de la salut</b>            |                                                                  |
|  | PR-SRH-086                           | Accidents de treball                                             |
|  | <b>Avaluació i promoció del PDI</b>  |                                                                  |
|  | PR-SRH-055                           | Enquestes de satisfacció de l'alumnat                            |
|  | PR-SRH-056                           | Avaluació PDI trams de docència                                  |
|  | PR-SRH-057                           | Avaluació PDI trams de recerca                                   |
|  | PR-SRH-058                           | Avaluació PDI trams de gestió                                    |
|  | PR-SRH-059                           | Avaluació per a la renovació del professorat lector              |
|  | PR-SRH-060                           | Acreditacions PDI                                                |
|  | PR-SRH-061                           | Promoció PDI                                                     |
|  | PR-SRH-062                           | Comissió avaluació col·lectiu docent i investigador              |
|  | PR-SRH-064                           | Gestió professorat distingit o emèrit                            |
|  | PR-SRH-072                           | Investigació actiu, avaluació (SRH)                              |
|  | PR-SRH-075                           | Pacte de dedicació                                               |
|  | PR-GJ-001                            | Recurs administratiu                                             |
|  | <b>Gestió de nòmines</b>             |                                                                  |
|  | PR-SRH-076                           | Nòmina                                                           |
|  | PR-SRH-077                           | Bestreta                                                         |
|  | PR-SRH-078                           | Retencions judicials                                             |
|  | PR-SRH-079                           | Càlcul i consolidació IRPF                                       |
|  | PR-SRH-089                           | Gestió URV solidaria                                             |
|  | PR-SRH-111                           | Pagament i justificació IRPF                                     |
|  | PR-SRH-112                           | Rectificacions IRPF                                              |
|  | <b>Gestió del pla de pensions</b>    |                                                                  |
|  | PR-SRH-087                           | Gestió del pla de pensions                                       |
|  | <b>Difusió</b>                       |                                                                  |
|  | PR-SRH-097                           | Difusió interna                                                  |
|  | <b>Vida laboral del PDI</b>          |                                                                  |
|  | PR-SRH-042                           | Pla de Jubilacions                                               |
|  | PR-SRH-043                           | Resolució de compatibilitats                                     |
|  | PR-SRH-044                           | Reconeixement de serveis previs                                  |
|  | PR-SRH-045                           | Permisos, períodes sabàtics i situacions administratives del PDI |



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

# MANUAL DE QUALITAT

## FACULTAT DE CIÈNCIES JURÍDIQUES

Revisió: 5.0

Data: 18-12-2024

|  |            |                                                    |
|--|------------|----------------------------------------------------|
|  | PR-SRH-047 | Triennis                                           |
|  | PR-SRH-048 | Cessaments                                         |
|  | PR-SRH-049 | Pla de jubilacions                                 |
|  | PR-SRH-050 | Càrrecs i dimensionament de càrrecs de postgrau    |
|  | PR-SRH-051 | Encàrrecs de Rector/prestacions de serveis (ER/PS) |
|  | PR-SRH-052 | Certificacions                                     |
|  | PR-SRH-053 | Transformació de places de TEU a TU i COLP a AGREG |
|  | PR-SRH-054 | Comissions de servei                               |
|  | PR-SRH-063 | Investigador actiu, Gestió econòmica               |
|  | PR-SRH-066 | Venia docent                                       |
|  | PR-GJ-001  | Recurs administratiu                               |



### **3.4. Estructura documental**

#### **4.4.1. Documentació del SIGQ**

Els documents que formen el SIGQ són:

- 📄 La política de qualitat
- 📄 El manual de qualitat
- 📄 El mapa de processos, que recull els processos del SIGQ.
- 📄 Les fitxes dels processos. Cada fitxa de procés conté la informació i descripció bàsica dels diferents aspectes i elements del procés.
- 📄 Les instruccions de treball, que descriuen de forma detallada una activitat.
- 📄 Altres documents que garanteixen una planificació eficaç i un desenvolupament i control dels processos, com ara, les normatives.
- 📄 La relació de registres i altra documentació
- 📄 El document de control de la Junta de Facultat

El procés PR-FCJ-016 "Control documental i registres" descriu, entre altres, les activitats per a elaborar, revisar, aprovar, controlar i distribuir els documents del SIGQ, siguin d'origen intern o extern.

A la fitxa de procés s'especifica el seu propietari. Així mateix, el codi del procés conté l'acrònim de la unitat propietària.

Per tal d'assegurar l'accessibilitat de la documentació del SIGQ a tots els agents d'interès i garantir l'accés a la versió actualitzada, com a mínim, la política de qualitat, el manual de qualitat i les fitxes de processos estan disponibles a la web de l'FCJ dins de l'apartat de [Qualitat](#).

#### **4.4.2. Control dels registres**

Els registres són l'evidència objectiva de les activitats realitzades i dels resultats obtinguts.

El procés PR-FCJ-016 "Control documental i registres" descriu les activitats per al control, conservació i eliminació dels registres del SIGQ.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres que es troben en suport físic, en cada fitxa del procés es detalla la seva ubicació exacta. En cas que s'hagi de publicar, també es fa constar en la fitxa del procés.

Per tal de recuperar la informació i garantir la disponibilitat dels registres, la URV posa a disposició de l'FCJ un espai de col·laboració (Teams) que permet emmagatzemar i compartir documentació. L'accés a les diferents carpetes del Teams està restringit, de forma que només hi tenen accés els usuaris autoritzats, amb el compromís d'utilitzar aquest espai de forma correcta.

La URV i l'FCJ posen a disposició del personal diferents aplicacions que permeten la realització de consultes, transaccions i explotació de dades relatives als diferents àmbits que es desenvolupen a la Universitat.



### **3.5. Compromís de la direcció**

#### **4.5.1. Compromís de la direcció de la URV**

L'equip rectoral de la Universitat recolza fermament la implantació i desenvolupament dels SIGQ als centres docents, en tant que suposen un reforç de la garantia de la qualitat i millora contínua que les seves titulacions, en faciliten el procés d'acreditació i col·loca a la Universitat en una situació favorable de cara a la competitivitat amb altres universitats del seu entorn.

#### **4.5.2. Compromís de la direcció de l'FCJ**

L'equip deganal de l'FCJ, i en particular el degà o degana, es compromet a impulsar l'aplicació i el desenvolupament de totes les activitats relatives al SIGQ de l'FCJ, vetllar pel compliment dels requisits establerts i liderar l'FCJ, amb l'objectiu prioritari de prestar serveis que satisfacin les necessitats dels agents d'interès a través de la designació del/de la responsable del SIGQ i la participació com a membres de la Comissió de Qualitat.

### **3.6. Planificació del SIGQ**

#### **4.6.1. Política de Qualitat**

L'FCJ vol mantenir la seva condició de centre educatiu de referència, tant en l'àmbit nacional com internacional, reconeguda per la seva docència, pels seus projectes d'investigació i per la difusió dels resultats de recerca, en els àmbits jurídics, de les relacions laborals i del treball social. Al mateix temps, pretén formar professionals altament qualificats i contribuir en l'avenç del coneixement i de la seva transferència a la societat. En el marc de l'Espai Europeu d'Educació Superior, l'FCJ vol ser una organització oberta als intercanvis i a la mobilitat, flexible, i orientada a la innovació i al servei als usuaris.

La política de qualitat resumeix la missió, la visió, els objectius i compromisos generals de l'FCJ. L'equip deganal defineix la política de qualitat i vetlla, de forma contínua, pel seu manteniment i adequació. La política de qualitat es difon a tota l'organització, garantint que és comunicada i entesa a tots els nivells de l'organització.

El procés PR-FCJ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar la política de qualitat.

#### **4.6.2. Objectius de qualitat**

Els objectius de qualitat s'estableixen per proporcionar un punt de referència per dirigir l'organització, determinen els resultats desitjats i ajuden l'organització a aplicar els seus recursos per aconseguir-los.

L'equip deganal assegura i està plenament implicat en la determinació, planificació, avaluació, revisió i difusió dels objectius de qualitat.

El procés PR-FCJ-001 "Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat" descriu la sistemàtica per establir i revisar els objectius de qualitat.



#### 4.6.3. Definició, revisió i millora del SIGQ

S'ha definit el procés PR-FCJ-008 "Definició, revisió i millora del SIGQ", que té per objectiu establir la sistemàtica per a la definició, seguiment i millora del SIGQ. El procés assegura la contínua adequació i eficàcia del SIGQ i permet avaluar les oportunitats de millora i la necessitat de realitzar canvis en el sistema, inclosos la política de qualitat i els objectius de qualitat.

### 3.7. Comunicació

L'FCJ disposa de diversos canals de comunicació (web, correu electrònic, telèfon, bústia de suggeriments electrònica, visites presencials), amb els objectius següents:

- Oferir informació
- Atendre i resoldre consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

|                               |                                                                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Telèfon</b>                | 977 558398                                                                            |
| <b>Pàgina web</b>             | <a href="https://www.fcj.urv.cat/ca/">https://www.fcj.urv.cat/ca/</a>                 |
| <b>Correu electrònic</b>      | osdfcj@urv.cat                                                                        |
| <b>Correu postal</b>          | Facultat de Ciències Jurídiques<br>AV. Catalunya, 35<br>43002 Tarragona               |
| <b>Bústia de suggeriments</b> | <a href="http://www.fcj.urv.cat/ca/contacte/">http://www.fcj.urv.cat/ca/contacte/</a> |

La comunicació interna es duu a terme a través de:

- Reunions de seguiment: l'equip deganal es reuneix regularment
- Comunicats via correu electrònic
- Espais moodle de coordinació de l'estudiantat i del professorat

### 3.8. Gestió dels recursos

L'equip deganal de l'FCJ ha de determinar els recursos necessaris per a implantar, mantenir i millorar el SIGQ i per fer augmentar la satisfacció dels usuaris.

#### 4.8.1. Recursos humans

L'equip deganal s'assegura que totes les persones que integren l'FCJ i que participen activament en tasques que afecten la qualitat del servei siguin competents sumant, a la base de l'educació que han rebut, la formació, les habilitats pràctiques i l'experiència professional.

Els col·lectius que integren el personal de l'FCJ són:

- **Personal docent i investigador (PDI).** El PDI s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PDI funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PDI laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal docent i investigador laboral de les universitats públiques catalanes.
- **Personal tècnic de gestió i administració i serveis (PTGAS).** El PTGAS s'acull a dos règims jurídics, depenent del conjunt de lleis i normes a les quals està sotmès, i



que ve determinat per la naturalesa de la seva contractació. El PAS funcionari es regeix per les normes autonòmiques i estatals que desenvolupen la legislació general que regula la funció pública. El PTGAS laboral es regeix per la legislació laboral de caràcter general i pel conveni col·lectiu del personal laboral de les universitats públiques catalanes. Per ambdós col·lectius es disposa d'un manual d'estructura organitzativa del PTGAS, aprovat en Consell de Govern, una eina de gestió organitzativa del PTGAS que integra un conjunt d'instruments tècnics i organitzatius que faciliten i orienten la gestió i planificació dels recursos humans de la Universitat.

Per a tots els serveis i unitats de la URV, s'han establert una sèrie de processos, els quals abasten la captació i selecció del personal; la gestió dels recursos humans i la seva avaluació, promoció i reconeixement. Aquests processos, que formen part del SIGQ de l'FCJ, es controlen, revisen i mantenen des del Servei de Recursos Humans, en endavant SRH.

#### **4.8.2. Formació**

A fi de capacitar el seu personal i incrementar les seves competències genèriques i bàsiques, així com per obtenir la implicació del personal cap a la millora de la qualitat, la URV estableix anualment un pla de formació, d'acord amb les necessitats, on s'estableix la manera en què l'FCJ dota al seu personal de la formació necessària per desenvolupar les funcions relacionades amb la qualitat del servei. Aquest pla de formació és revisat i avaluat per verificar l'eficàcia de les accions formatives segons els processos corresponents de planificació i seguiment de la formació. Totes aquestes accions queden descrites en diversos processos transversals, aplicables per a tots els serveis i unitats de la URV i es controlen, revisen i mantenen des de l'SRH, en el cas del PTGAS, i des de l'Institut de Ciències de l'Educació, en el cas del PDI.

#### **4.8.3. Ambient de treball**

L'equip deganal és responsable de determinar i d'afavorir l'ambient de treball necessari per a prestar un servei que satisfaci els requisits i les necessitats d'estudiants i personal. Vetllarà, també, perquè l'espai físic de desenvolupament de l'activitat sigui adequat i estigui en correctes condicions de neteja.

Formen part de l'ambient de treball, els aspectes següents:

- ✓ La prevenció de riscos laborals
- ✓ La salut dels treballadors i treballadores

Ambdós aspectes es gestionen des de l'Oficina de Prevenció de la URV, prenent com a document marc el Manual de Gestió de la Prevenció de Riscos de la URV.

#### **4.8.4 Gestió de recursos materials (infraestructures i serveis)**

El Servei de Recursos Materials de la URV, en endavant SRM, és el servei responsable de mantenir totes les infraestructures (edificis i campus) i dels serveis generals contractats per la URV. Així doncs, per un costat, gestiona la construcció o remodelació dels edificis i instal·lacions generals de la URV i per l'altre, s'encarrega dels plecs de les licitacions i de fer el control i seguiment dels serveis un cop licitats. Els principals serveis generals són: subministraments (aigua, electricitat i gas), manteniment d'instal·lacions, neteja, vigilància, sistemes de seguretat, jardineria, manteniment d'obra civil, aparells elevadors i control de plagues.



Per portar a terme aquesta tasca, l'SRM estableix uns responsables per a cada servei llicitat, i que té una visió global dels serveis en el conjunt de la URV i un responsable per a cada campus/edifici com interlocutor de l'SRM per a tots els serveis contractats a nivells local i per atendre les especificitats de cada edifici/campus i els seus usuaris. Cada conjunt sigui d'infraestructures o de serveis té el seu sistema de gestió d'incidències, que abasta totes les possibles incidències.

El degà o la degana del centre vetlla pel manteniment de les seves infraestructures i gestiona les incidències que es produeixen.

Les incidències relacionades amb l'edifici i les instal·lacions es tramiten segons el descrit al procés PR-SRM-001 "Incidències gestió integral d'edificis".

La infraestructura informàtica i de comunicacions agrupa tots els elements i tècniques utilitzades en el tractament i la transmissió de la informació en el marc de la URV. Les TIC inclouen els següents elements:

- a) Mitjans que la Universitat posa al servei dels usuaris i que poden ser utilitzats a través del maquinari propietat de la URV o bé mitjançant accés remot: correu electrònic, espais del campus virtual, o altres serveis de xarxa, als quals es pot accedir des del catàleg de serveis de la URV i des de l'apartat de la intranet "Serveis de xarxa".
- b) Terminals informàtics i altres elements de hardware de titularitat de la Universitat que permeten accedir a qualsevol dels serveis virtuals enumerats a l'apartat anterior o a Internet. S'inclouen tant els terminals informàtics d'ús públic (sales d'informàtica, biblioteca, etc.), com els terminals d'ús privat assignats al personal de la URV (PDI i PTGAS), així com els mecanismes que permetin l'accés a la xarxa oferts per la URV, tant a través de xarxes amb fil com sense fil, encara que s'accedeixi a aquests mitjançant aparells que no siguin de titularitat de la URV.

El Servei de Recursos Informàtics i TIC (SRITIC) té la missió de gestionar els sistemes d'informació, la infraestructura i els serveis de comunicacions de la URV, donar suport tècnic per desenvolupar aplicacions i optimitzar la inversió en tecnologia, administrant de manera adequada els riscos i les oportunitats associades a les TIC. És la unitat que atén les necessitats que té la URV en la utilització de les tecnologies de la informació. Així, dissenya i manté tota la infraestructura de comunicacions, protegint-la davant qualsevol perill informàtic, coordina tot el que fa referència al correu electrònic i executa programes com la xarxa oberta i l'accés remot als recursos electrònics, que faciliten el treball virtual.

La Normativa d'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació de la URV, regula les condicions d'ús de les TIC que la URV posa a disposició del seu personal.

La URV disposa d'un programa de renovació d'equipament informàtic (PREI) que preveu la renovació dels equips cada quatre anys. Durant el període de garantia d'aquests equipaments, el manteniment, tant correctiu, evolutiu com preventiu, es realitza mitjançant el Servei d'Atenció d'Usuaris (SAU), que depèn del SRITIC.

En relació amb el programari que s'empra per al normal desenvolupament de les funcions administratives, docents i investigadores, i per tal d'assegurar-ne el bon funcionament, es té contractat el servei per al manteniment, actualitzacions de versions i dret d'ús de llicència, així com el suport i manteniment de programari.



Les possibles incidències de l'àmbit informàtic es tramiten segons el descrit al procés PR-SRITIC-001 "Incidències informàtiques".

#### **4.8.5. Adquisició de béns i serveis**

La Universitat Rovira i Virgili, i per extensió l'FCJ, adquireix béns i serveis seguint allò que s'estableix a la normativa vigent de contractació pública.

Els procediments de compra a seguir segons la quantia i la relació de proveïdors homologats de la URV es troben a la intranet, en els apartats:

"Oficina de Contractació"

<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/contractacio/1-Portada/Inici.html>  
<http://tramits.urv.cat:82/continguts/contractacio/contractacio/1-Portada/Inici.html>

L'FCJ realitza el seguiment de les incidències amb els proveïdors d'acord amb el procés PR-FCJ-017 "Gestió dels recursos materials i serveis (centre)" i s'avaluen els resultats en el procés PR-FCJ-03 "Seguiment i millora de titulacions".

### **3.9. Desenvolupament de l'ensenyament**

L'FCJ disposa de processos per al desenvolupament de les seves titulacions, incloent-hi les pràctiques externes, la mobilitat, el treball de fi de grau i de màster, i l'orientació a l'estudiant, que tenen com a finalitat essencial afavorir l'aprenentatge de l'estudiant.

L'FCJ també disposa de mecanismes per a revisar i informar sobre les normatives i altres disposicions que afecten els estudiants: reglaments, ús de les instal·lacions, calendaris, horaris, etc.

### **3.10. Seguiment i millora contínua**

L'FCJ planifica i implanta activitats de seguiment i mesura per registrar la conformitat del servei prestat i assegurar l'eficàcia del SIGQ i la seva millora contínua.

L'FCJ garanteix que es mesuren, analitzen i utilitzen els resultats del seguiment de les titulacions i del SIGQ per a la presa de decisions i la millora contínua de la qualitat de l'ensenyament.

Amb aquest objectiu s'estableix un sistema d'indicadors que constitueixen una eina i una font d'informació per al seguiment, revisió, millora continua i rendició de comptes de les titulacions de l'FCJ i el seu SIGQ.

El sistema d'indicadors està suportat per un sistema informàtic, el Sistema Integrat d'Informació i Anàlisi (SINIA) de la URV, que permet explotar les dades de forma agregada i detallada, detectant les variacions de tendències, obtenint uns resultats coherents, consistents i comparables entre diversos períodes de temps.



L'FCJ ha tingut sempre en consideració l'opinió de tots els agents d'interès i la millora contínua com a base del seu funcionament diari. Per aquesta raó, periòdicament, es fa el seguiment de la informació relativa a la percepció dels agents d'interès pel que fa al compliment dels seus requisits, mitjançant l'avaluació dels resultats de les enquestes de satisfacció que es duen a terme. La gestió de les queixes, suggeriments o felicitacions queda definida en el procés PR-FCJ-015 Consultes, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions.

### **3.11. Informació pública i rendició de comptes**

L'FCJ està compromesa amb la transparència i rendició de comptes i, com a tal, s'ha dotat dels instruments necessaris:

La pàgina web del Centre, d'accés universal, a través de la qual es difonen els programes formatius, les notícies, les actuacions i els esdeveniments de la vida universitària, així com la informació relativa a l'organització de la Facultat i la informació relacionada amb el SIGQ i els principals resultats. A més a més, promou la difusió de la seva activitat i de l'activitat universitària en general que té una major incidència en la Facultat a través de les xarxes socials.

- Tots els documents associats a la gestió de la qualitat i a la planificació estratègica de tasques del centre (informes de seguiment de centre, quadre d'objectius de qualitat i el seu rendiment de comptes, contracte programa amb la URV) són debatuts a la Comissió de Qualitat i presentats a la Junta de Facultat per a la seva aprovació final. A més, tots aquests documents també es fan arribar al Gabinet de Programació i Qualitat de la URV per al seu coneixement i anàlisi.

- La participació en els òrgans de govern o de representació. En aquests els membres reben informació i tenen la capacitat de sol·licitar explicacions detallades, i discutir i rebatre les argumentacions presentades i proposar alternatives.

En cadascun dels processos definits en el SIGQ s'especifica quina informació serà pública i com es realitzarà el rendiment de comptes.

Per a la rendició de comptes externa, l'FCJ facilita l'accés a la informació a través de l'apartat Qualitat dins la web. En aquest espai es pot trobar: la política de qualitat, el manual de qualitat, els processos que integren el SIGQ, les memòries verificades de les titulacions i els informes d'avaluació, els informes de seguiment i d'acreditació de les titulacions i del centre, els indicadors de seguiment dels ensenyaments que s'hi imparteixen i els informes del pla d'acció tutorial. Així, la informació pública està disponible per a tots els agents implicats, tant interns com externs a la Universitat, i per al públic en general.



## Annex 1. Correspondència entre les directius del programa AUDIT<sup>1</sup> i la documentació del SIGQ

| Processos                                                                        | Directriu 0 | Directriu 1 | Directriu 2 | Directriu 3 | Directriu 4 | Directriu 5 | Directriu 6 | Directriu 7 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Elaboració i revisió de la política i els objectius de qualitat                  |             | X           |             |             |             |             |             |             |
| Planificació de titulacions                                                      |             |             | X           |             |             |             |             |             |
| Aprovació interna de titulacions                                                 |             |             | X           |             |             |             |             |             |
| Concreció i implementació del model de docència no presencial de les titulacions |             |             | X           |             |             |             |             |             |
| Seguiment i millora de titulacions                                               |             |             | X           | X           |             |             | X           |             |
| Modificació de titulacions                                                       |             |             | X           |             |             |             |             |             |
| Suspensió de titulacions                                                         |             |             | X           |             |             |             |             |             |
| Definició del perfil d'ingrés, captació i matriculació dels estudiants de graus  |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Accés, admissió i matrícula dels estudiants en màsters universitaris             |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Execució de la matrícula                                                         |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Planificació i organització de la matrícula                                      |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Difusió de la informació als estudiants                                          |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Avaluació de la satisfacció de l'usuari                                          |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Orientació a l'estudiant                                                         |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Orientació professional                                                          |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Gestió del treball de fi de grau/treball de fi de màster                         |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Desenvolupament de l'ensenyament                                                 |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Gestió dels estudiants entrants                                                  |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Gestió dels estudiants sortints                                                  |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Gestió de les pràctiques externes curriculars                                    |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Gestió de les queixes, suggeriments i felicitacions                              |             |             |             | X           |             |             |             |             |
| Manteniment plantilles i planificació docent                                     |             |             |             |             | X           |             |             |             |

<sup>1</sup> PROGRAMA AUDIT. Directrius, definició i documentació de sistemes de garantia interna de qualitat de la formació universitària. Document 02. V. 3.0-14/06/10



| Processos                                         | Directriu 0 | Directriu 1 | Directriu 2 | Directriu 3 | Directriu 4 | Directriu 5 | Directriu 6 | Directriu 7 |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Gestió dels recursos docents                      |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Selecció, contractació i acollida del PDI         |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Vida laboral PDI                                  |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Avaluació i Promoció PDI                          |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió de nòmines                                 |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió de la Seguretat Social                     |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió de la Salut                                |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió del Pla de Pensions                        |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Difusió                                           |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió de la formació del PDI                     |             |             |             |             | X           |             |             |             |
| Gestió dels recursos materials i serveis (centre) |             |             |             |             |             | X           |             |             |
| Gestió dels recursos materials i serveis (URV)    |             |             |             |             |             | X           |             |             |
| Incidències gestió integral d'edificis            |             |             |             |             |             | X           |             |             |
| Incidències informàtiques                         |             |             |             |             |             | X           |             |             |
| Acreditació de titulacions                        |             |             |             |             |             |             | X           |             |
| Publicació d'informació sobre titulacions         |             |             |             |             |             |             |             | X           |
| Control documental i registres                    | X           |             |             |             |             |             |             |             |
| Definició, revisió i millora del SIGQ             | X           |             |             |             |             |             |             |             |

**Directriu 0.** Aspectes generals del SIGQ

**Directriu 1.** Política i Objectius de Qualitat

**Directriu 2.** Disseny de l'oferta formativa

**Directriu 3.** Desenvolupament de l'ensenyament

**Directriu 4.** Personal acadèmic i de suport a la docència

**Directriu 5.** Serveis i recursos materials

**Directriu 6.** Resultats de la formació

**Directriu 7.** Informació pública